Как сервисный подход помогает стать востребованным специалистом

Какие выгоды для Вас

Оно везде есть,
но его как бы нет…

Советы – бесплатно
Реализация - дешевле

Блюда, приготовленные
своими руками

ИТ – творящие чудеса

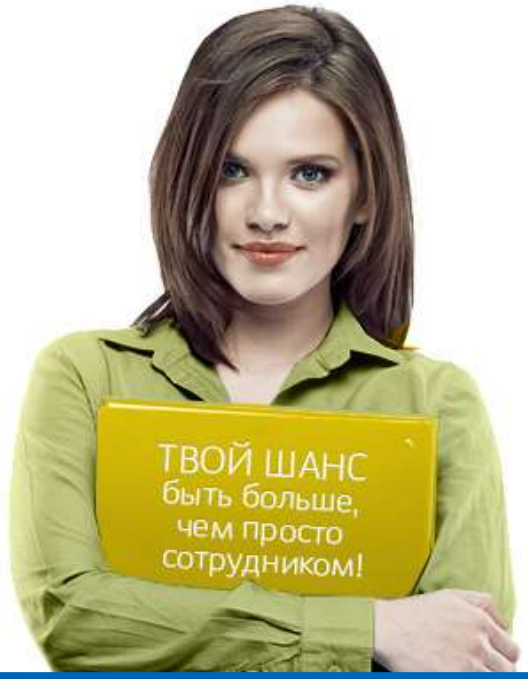
Научись же наконец верить в чудеса
— ты, ежедневно созерцающий их
и даже творящий сам!

Л. Соловьев «Повесть о Ходже Насреддине»

Специалист по счастью - это профессия

Одна из востребованных профессий будущего

Больше, чем просто сотрудник!



- увеличение дохода
- карьерный «лифт»
- другие «плюшки»

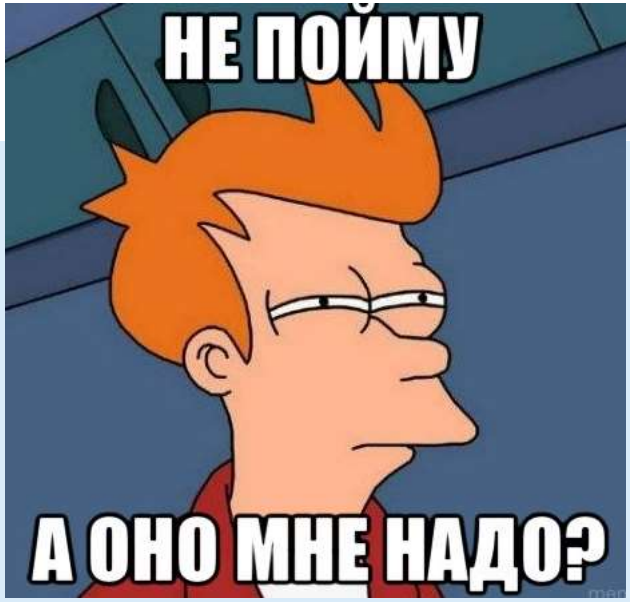
Для Вас это важно, потому что

Бизнесу нужен партнер

Мало быть хорошим специалистом

Клиент (внешний и внутренний) уже не тот

Обычные вопросы



Понятные ответы

Кому «нам»?

БИЗНЕСУ!

CIO – это круто!?

Из романа «Проект «Феникс» (2015 год)

В последние 10 лет, как по часам, CIO сменялись каждые 2 года.

CIO - мы расшифровывали как «Career is Over», то есть - «карьера закончилась»

Только для себя?

Инструмент класса Service Desk
только для ИТ – как пустой автобус

Не эффективно!!!

Берите пассажиров!

ИТ
Аудит
АСУТП
СБ
Ритейл
HR
АХО
Финансы
Производство

Обычные вопросы

Где взять ресурсы?

Что конкретно делать?

Понятные ответы

Практически везде уже есть системы
или инструменты класса service desk

Значит, уже есть ответственное за них лицо

ВАЖНО – уже есть!

Ответственное лицо

Начальник ИТ отдела или CIO

Руководитель отдела ТП
Ведущий специалист

Руководитель проекта
Служба Service Desk

Такая «картина мира» – не устраивает!

ИТ

Help
911
112
SD

Бизнес-критические процессы

VIP - пользователи

Инфраструктура

Прочие процессы

Рутина

Желательная «картина мира»

ИТ

S Бизнес-критические процессы

- Процесс 1 (оптимизирован)
- Процесс 2 (оптимизирован)
- Процесс N (оптимизирован)

L VIP - пользователи

Прочие процессы

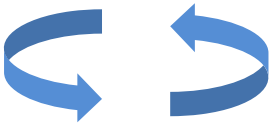
A Инфраструктура

Рутина

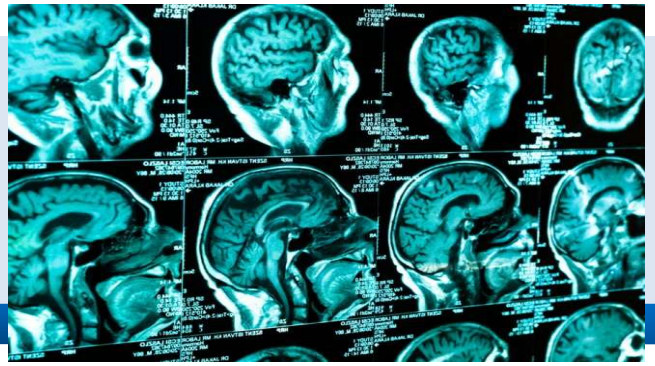
Xcom

Как вы это делаете?

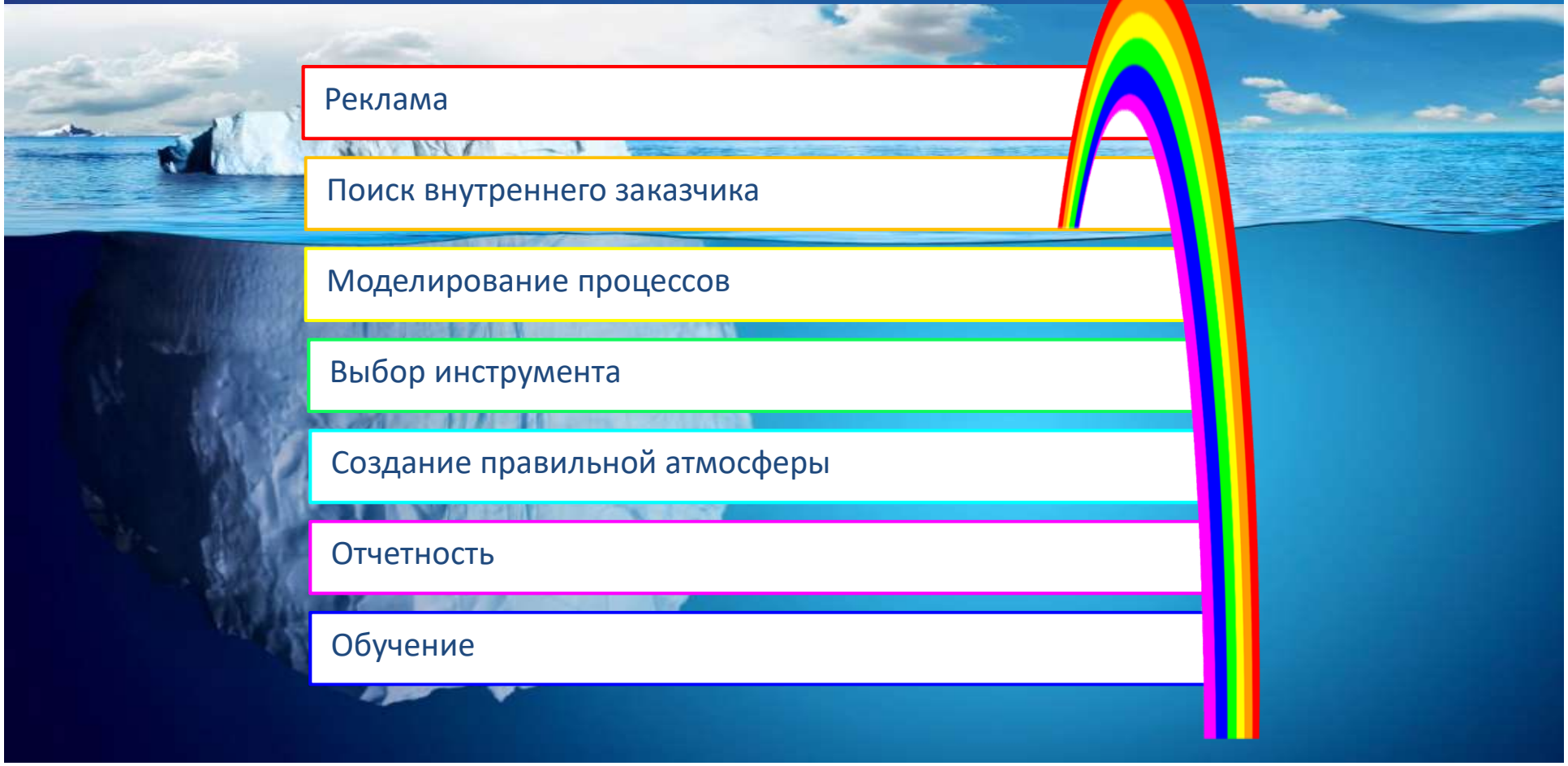
взяли инструмент типа Service Desk



- создали …
- адаптировали …
- синхронизировали …
- обучили…



Радуга управления обращениями



Где ты, внутренний заказчик?

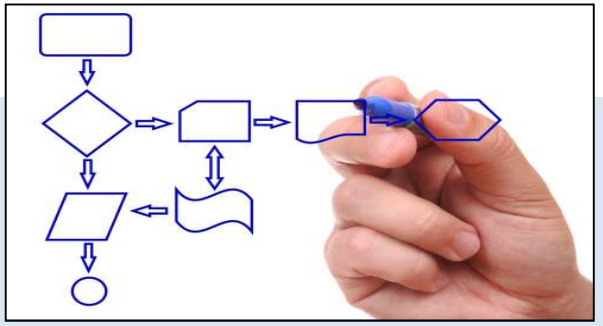
- Подойти
- Поговорить
- Послушать
- Предложить (дать попробовать)
- Продать

Пять интересных «П»

- найдите «курилку»
- направляйте разговор в нужное русло
- «слушающий да и услышит…»
- не стесняйтесь предлагать

Моделирование процессов

- анкета или общение?
- начните с рисунков
- рисуете Вы – правит заказчик
- переложите слова в схему, понятную заказчику



Выбор инструмента

- «возраст» «ребенка»
- психология команды, пользователей
- функциональное назначение
- безопасность

Моделирование процессов

- теория или практика?
- проводить лучше у обучаемых
- на реальной системе
- формы обучения – Ваши желания и возможности
- тренер должен знать специфику компании

Моделирование процессов

- цель отчета
- для кого?
- как и в каком режиме показывать
- диаграммы нагляднее цифр
- проверка актуальности отчетов

По результатам отчетов должны быть действия!

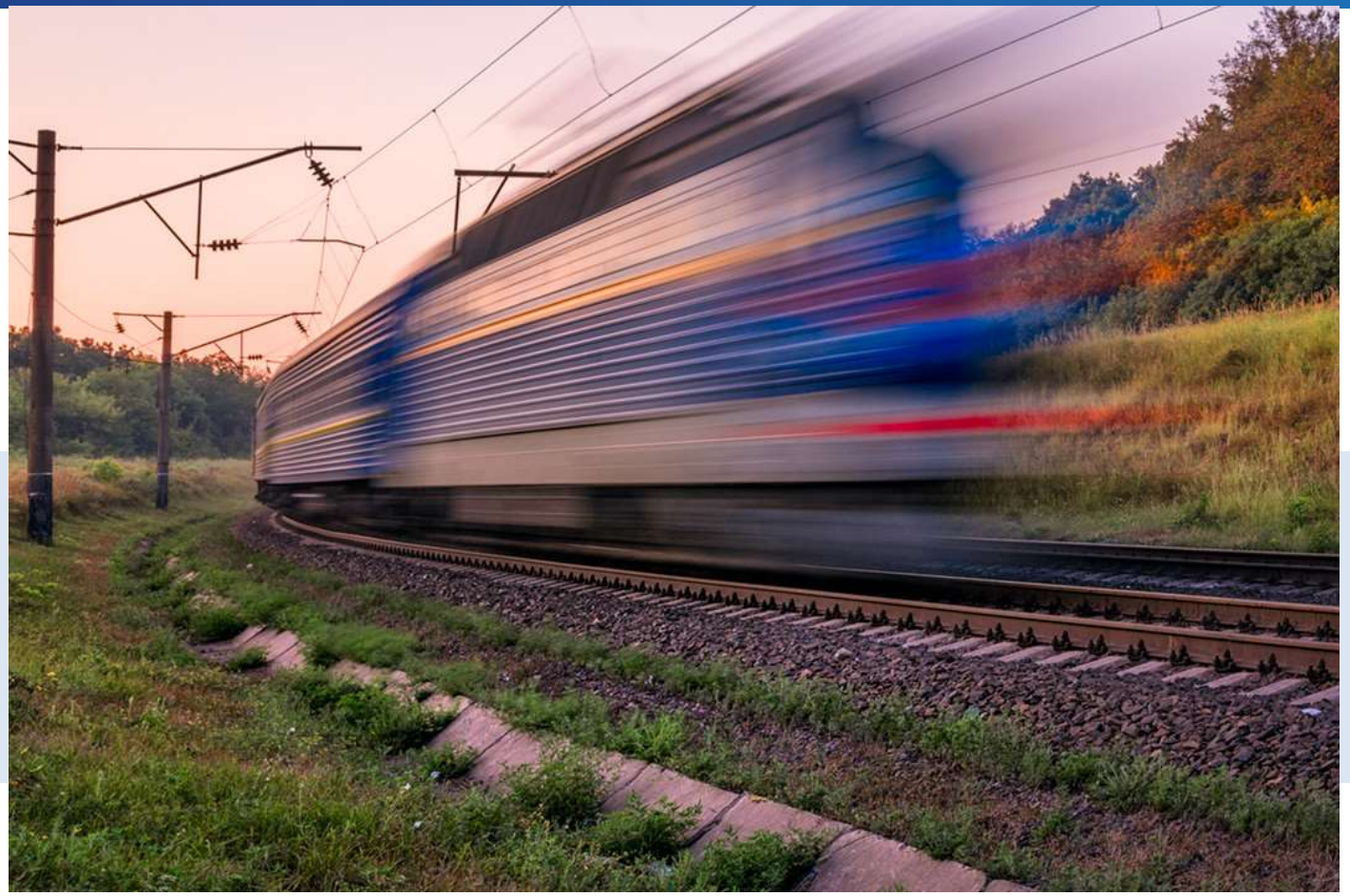
Что дает перенос процесса в сервис деск?

Оптимизация	Снижение рисков
?	?
?	?
?	?

Конкретизация «болевых точек»

Анализ возможности автоматизации

Реализация и регламенты



Оценка результатов и «плюшки»

Зубы себе сами лечить будете?

Для Вас это важно, потому что

Текущий год объявляется годом оптимизации расходов!

Ключевая задача всех руководителей в этом году:

- искать пути оптимизации и сокращения расходов
- сокращать временные потери/простои
- устранять все причины, останавливающие поток создания ценности для клиента

Naumen SD (ITSM365) – удобный инструмент

Инструмент позволяет:

- Повышать доступность сервисов
- Сокращать время простоев
- Повышать производительность всего бизнеса
- Снижать операционные затраты

Мы Вам поможем

Наша основная задача помочь Вам
правильно сформировать и внедрить тот инструмент,
который на данном этапе отвечает всем потребностям
развивающегося бизнеса

Игорь Роганков
Генеральный директор

ИТ менеджер – менеджер по счастью!

Хотите дарить счастье?
Хотите быть счастливыми?

Все в ваших руках!

Спасибо за внимание!